

**Lombard Odier (Uruguay)
S.A.**

**CÓDIGO
DE ÉTICA,
BUENAS PRÁCTICAS, Y ATENCIÓN
DE RECLAMOS**

Contenido

1. Introducción
2. Ámbito de aplicación
3. Comportamiento y responsabilidades con los clientes
4. Principios básicos que rigen la relación de **LO URUGUAY** con los clientes
5. Buenas prácticas respecto a productos y servicios
6. Mecanismos para la resolución de diferencias con los clientes
7. Procedimiento de atención de reclamos
8. Canales de reporte
9. Sanciones
10. Difusión
11. Vigencia
12. Comunicaciones

1. Introducción

LOMBARD ODIER (URUGUAY) S.A. (en adelante **LO URUGUAY**) adopta el presente Código de Ética, Buenas Prácticas y Atención de Reclamos con el objetivo de establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y el personal de **LO URUGUAY**, acorde a los lineamientos establecidos por las disposiciones legales vigentes en Uruguay que protegen los derechos de los Clientes, las normas emitidas por el Banco Central del Uruguay (Circulares 2.172 y 2.211.), y elaborado en relación a códigos de amplio reconocimiento y de uso difundido en el ámbito internacional.

La creación de un Código de Ética, Buenas Prácticas y Atención de Reclamos encuentra su fundamento en el compromiso ético que los adherentes voluntariamente pretenden asumir con responsabilidad social en la relación con el consumidor sobre cuestiones que se enmarcan dentro de la normativa legal vigente, así como también en el fuerte compromiso que posee **LO URUGUAY** con el cumplimiento de la normativa local, la preservación del buen orden, la armonía en el mercado y la erradicación de operaciones relacionadas con el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

La reputación de **LO URUGUAY** y el valor de la marca constituye el activo máspreciado que debe ser protegido siguiendo los parámetros éticos de la buena conducta y de las sanas prácticas del mercado. Las disposiciones contenidas en el presente Código tienen como objetivo fomentar la transparencia en la información suministrada al Cliente relativa a los distintos servicios que brinda **LO URUGUAY** y fijar estándares éticos y de buenas prácticas que deben ser compartidos y aplicados por todo el personal.

El presente Código deberá revisarse al menos cada dos años, y cuando existan cambios normativos y/o lineamientos del grupo económico al que pertenece **LO URUGUAY** que ameriten una eventual actualización, de modo de fortalecer la imagen corporativa y de fomentar la confianza de nuestros Clientes y reguladores, ajustándose a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.

El Código de Ética, Buenas Prácticas y Atención de Reclamos forma parte de las políticas que rigen el accionar del personal de **LO URUGUAY**, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas, sino su complementación.

2. Ámbito de aplicación

El Código se aplica, con carácter obligatorio, a todos los integrantes de **LO URUGUAY**, incluso a aquellos contratados a término o que se encuentren prestando funciones en el período de prueba, así como a los miembros del Directorio y el Personal Superior de la empresa. El Código no modifica la relación laboral existente entre **LO URUGUAY** y sus empleados, ni crea derechos, ni vínculos contractuales. Es obligación de los empleados de **LO URUGUAY** la lectura, conocimiento y cumplimiento de lo establecido en el presente Código, debiendo formularse cualquier duda o controversia sobre sus contenidos o sobre comportamientos éticos en el desempeño de las tareas, por escrito ante el Oficial de Cumplimiento y con copia al Gerente General.

A los efectos de este Código, el término “Cliente” se aplica a todo aquel que mantenga una relación comercial con **LO URUGUAY**.

La aplicación del presente Código, se llevará a cabo a los efectos de que **LO URUGUAY** lo utilice como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información que se suministra al Cliente, así como también la calidad del servicio. Para su apropiada aplicación, se requiere que todos los empleados, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido, el que se entregará a cada uno de ellos a tales efectos. Asimismo, se requerirá a todos los empleados, su compromiso por escrito del cumplimiento sustancial del Código.

3. Comportamiento y responsabilidades

3.1. Comportamientos y responsabilidades del personal de LO URUGUAY.

Los compromisos y responsabilidades que **LO URUGUAY**, adherente a este Código, asume son:

- a) Adecuar sus actos a principios de lealtad y ética profesional.
- b) Llevar a cabo sus actividades con probidad e imparcialidad.
- c) Observar las leyes y los decretos que rigen la actividad de asesoramiento de inversiones, así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Superintendencia de Servicios Financieros.
- d) Otorgar absoluta prioridad al interés de sus Clientes, reduciendo al mínimo los riesgos de conflictos de interés. Los conflictos de interés deberán definirse e identificarse y, ante situaciones de conflicto, se evitará privilegiar a cualquier cliente en particular.

- e) Prestar asesoramiento con lealtad y prudencia.
- f) Abstenerse de utilizar información privilegiada.
- g) Ejecutar con diligencia las órdenes recibidas según los términos en que éstas fueron impartidas.
- h) Abstenerse de multiplicar transacciones en forma innecesaria y sin beneficio para sus clientes, de canalizar instrucciones ficticias o simuladas, y de inducir a error mediante declaraciones falsas.
- i) Evitar la manipulación del mercado.

3.1.1 Empleos externos

La política adoptada por **LO URUGUAY** referente a actividades y empleos externos a la institución desarrollados por sus empleados es no permitirlos. Las relaciones son de exclusividad, salvo que haya consentimiento por escrito de parte de **LO URUGUAY**.

3.1.2 Protección de los intereses del cliente y atenciones comerciales

Los empleados deberán proteger los intereses de los clientes de manera imparcial. Deberán mantener su independencia con respecto a todos los clientes, contrapartes y proveedores de **LO Uruguay**. Usualmente, los empleados deberán rechazar toda ventaja personal, como por ejemplo regalos, acuerdos, servicios, tickets de viaje, invitaciones a eventos, etc. De todos modos, el Grupo tolera la aceptación u ofrecimiento de atenciones por montos debajo de CHF 100 (o su equivalente). Cualquier atención, ofrecida o recibida, que supere ese monto, deberá ser declarado al Oficial de Cumplimiento y al Director local, quienes podrán autorizarlas siempre y cuando se mantenga la imparcialidad del empleado. Los pagos en efectivo están estrictamente prohibidos, cualquiera sea el monto. El personal superior deberá estar especialmente atento a las atenciones ofrecidas o recibidos por parte de sus subordinados.

3.1.3 Inversiones personales permitidas

Los empleados podrán realizar inversiones personales a través de **LO Uruguay**, así como por instituciones externas. En todo momento deberá cumplirse con los reglamentos internos en la materia.

3.2. Comportamiento y responsabilidades para con los Clientes

Además, **LO URUGUAY** se compromete para con los Clientes a:

- j) Ceñirse a las buenas prácticas bancarias que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.
- k) Velar por los intereses de sus Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.

- l) Brindar a sus Clientes toda la información necesaria de los servicios que ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- m) Brindar un asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres bancarias.
- n) Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva.
- o) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus Clientes.
- p) Promover el presente Código proporcionando copias a quien lo requiera.
- q) Utilizar en su relacionamiento con los Clientes comunicaciones redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten su ejecución e interpretación y armonicen adecuadamente los intereses de las partes y fundamentalmente con las entidades bancarias del exterior.
- r) Ejecutar los compromisos asumidos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.

Por otro lado, y en virtud de lo dispuesto por la normativa aplicable, sobre los productos respecto de los cuales los clientes requieren asesoramiento **LO URUGUAY** entregará a los clientes la siguiente información y/o documentación establecida en los literales c) a f) del artículo 210 de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores del Banco Central del Uruguay, en virtud de la remisión hecha por el artículo 211 de dicho cuerpo normativo. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de modificación de dichas normas, se estará a lo que dispongan las normas modificativas, cumpliéndose siempre con la regulación vigente.

4. Principios básicos que rigen la relación con los Clientes

La relación con los Clientes deberá conducirse atendiendo a los principios que se detallan seguidamente:

4.1. Transparencia

La transparencia en la relación con los Clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, **LO URUGUAY** deberá brindar a los Clientes información clara, precisa, suficiente, veraz y oportuna sobre sus operaciones y sobre otros aspectos - evitando la omisión de datos esenciales que permitan inducir al error - tales como: las características de los productos y servicios ofrecidos, los riesgos involucrados, las comisiones y demás costos asociados generando una comunicación efectiva sobre los términos fijados por la entidad bancaria del exterior del Cliente. Se deberá controlar que la divulgación de los distintos productos o servicios sea correcta, en especial con respecto a los riesgos involucrados.

4.2. Veracidad y Diligencia

LO URUGUAY deberá actuar con el máximo grado de integridad en todos los niveles. En tal sentido, velará por los intereses de sus Clientes y trabajará para mejorar la calidad y competencia del servicio. Además, **LO URUGUAY** conducirá sus negocios de modo de asegurar que las instrucciones de los Clientes sean respetadas. En aquellas ocasiones en que se detecte la existencia de un conflicto de intereses, **LO URUGUAY** deberá ponderar el interés del Cliente además del suyo propio, creando así un ambiente propicio para la fidelización del Cliente y para el desarrollo de futuros negocios, basados en la confianza. Prestará sus servicios con la máxima competencia, brindando un asesoramiento diligente.

LO URUGUAY deberá actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus Clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio y a los términos fijados con el Cliente.

4.3. Confidencialidad

LO URUGUAY guardará reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada con sus Clientes y las operaciones que éstos desarrollen, salvo cuando la información deba ser divulgada ante autoridades legales o administrativas de acuerdo a la legislación aplicable. Los negocios y asuntos privados de los Clientes no deben ser revelados a ningún otro Cliente, ni a terceros, sin contar con su previo consentimiento expreso.

5. Buenas prácticas respecto a productos y servicios

LO URUGUAY se compromete a actuar frente al Cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.

LO URUGUAY adoptará las medidas necesarias para que los responsables, directivos y el personal cuenten con una adecuada capacitación de acuerdo a las tareas que realicen.

5.1. Relacionamiento con los Clientes

Los servicios que **LO URUGUAY** brindará al Cliente serán encuadrados, en primer lugar, dentro de los términos y condiciones pactados con el Cliente; y en segunda instancia, bajo los lineamientos de actuación propios de su función y normativas vigentes, como así también a lo emanado en el Mandato de Asesoramiento otorgado por el Cliente a **LO URUGUAY** para la entidad bancaria del exterior del Cliente. Se deberá brindar al Cliente de manera completa, precisa y oportuna toda la información de los servicios que **LO URUGUAY** preste, para facilitarle la elección del servicio que, a entender del Cliente, se ajuste más a sus necesidades. En tal sentido,

el personal de **LO URUGUAY** deberá informar al Cliente sobre las características de los servicios, los riesgos involucrados, las comisiones y otros cargos vinculados con su contratación o mantenimiento de su cuenta en la entidad bancaria del exterior. Asimismo, **LO URUGUAY** se compromete a comunicar, en forma oportuna, al Cliente cualquier modificación en las condiciones y costos necesarios para utilizar o mantener el producto o servicio contratado. En particular, informará al Cliente, en los términos de la normativa vigente, respecto de cualquier modificación unilateral en las condiciones de contratación, en la organización u comisiones de la entidad bancaria del exterior del Cliente. En el tipo de relacionamiento que celebre con sus Clientes, **LO URUGUAY** utilizará un lenguaje claro y accesible, a efectos de facilitar la ejecución e interpretación del mismo.

LO URUGUAY actuará siempre de buena fe, buscando armonizar adecuadamente los intereses de las partes, evitando generar desequilibrios injustificados en perjuicio del Cliente. **LO URUGUAY** evitará la inclusión de cláusulas abusivas, en los términos de la legislación vigente. Toda la información que **LO URUGUAY** brinde respecto de su relacionamiento con el Cliente será siempre en idioma español u otra lengua entendida por el Cliente. En caso de no existir versión en idioma español y/o por exigencia de la entidad bancaria del exterior del Cliente se entregará en idioma inglés. Se pondrá a disposición inmediata del Cliente copia de la información vinculada al relacionamiento entre él y **LO URUGUAY**. **LO URUGUAY** recibirá diligentemente cualquier reclamo y/o queja por parte de sus Clientes mediante un sistema de recepción de reclamos. Se deberá prestar especial atención a los reclamos o consultas de los Clientes y se deberán instrumentar procedimientos para asegurar que los mismos se manejen de manera justa, objetiva y diligente. Se brindará al Cliente la respuesta correspondiente, adoptando los mecanismos correctivos necesarios para su adecuada gestión.

5.2. Transparencia en la información

LO URUGUAY en su función de asesor de inversiones informará con precisión y claridad toda la información relevante, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una razonable mejor comprensión por parte del Cliente. El material publicitario usado por parte de **LO URUGUAY**, deberá ser clara y no engañosa, en especial cuando se trate de servicios vinculados con depósitos, títulos públicos o privados, fideicomisos, fondos comunes de inversión, acciones, productos estructurados y otros tipos de productos de inversión. Se deberá revisar que su divulgación sea correcta, en especial con respecto a los riesgos involucrados. **LO URUGUAY** se compromete a:

- Proporcionar a los Clientes de manera clara, suficiente, veraz y oportuna toda la información sobre los servicios que se ofrecen. La información ofrecida contendrá las características esenciales de cada servicio, cargos, comisiones, tributos u otros importes necesarios para la adquisición, contratación y mantenimiento del servicio respectivo.

- Comunicar al Cliente cuales son los requisitos básicos que **LO URUGUAY** exige para acceder a un servicio, incluyendo, de ser posible, plazos estimados de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la entidad bancaria del exterior. En particular, se informará al Cliente sobre los requisitos de información y documentación establecidos en materia de identificación y conocimiento del Cliente, de acuerdo con la política interna de la entidad bancaria del exterior y las normas generales e instrucciones particulares dictadas por el Banco Central del Uruguay para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos financieros o servicios contratados.
- Informar a los clientes los canales alternativos de atención previstos para los servicios y productos, ya sea: Internet, vía telefónica, correo electrónico, etc.
- Cumplir con las responsabilidades fiduciarias, respetando las instrucciones de sus Clientes, sus intereses y preferencias y aplicando honorarios y comisiones debidamente divulgados.

Asimismo, **LO URUGUAY** implementará procedimientos para asegurar que el asesoramiento que se brinda a los Clientes se encuadre de acuerdo al perfil de inversión determinado por el mismo y de acuerdo a los lineamientos generales fijados por **LO URUGUAY** para tal fin.

Para brindar dicho asesoramiento se deberá conocer en forma previa, aspectos tales como: experiencia anterior en inversiones, su situación financiera general, los objetivos de sus inversiones, horizonte de inversión y su aversión al riesgo; ya que el asesoramiento solo podrá brindarse si se dispone de información suficiente sobre el Cliente a fin de garantizar que los productos o instrumentos seleccionados por éste se adecuan a sus necesidades, sus objetivos de inversión y su grado de aversión al riesgo.

6. Mecanismos para la resolución de diferencias con los Clientes

LO URUGUAY actuará con integridad, velando por los intereses de sus Clientes y evitando cualquier situación que pueda provocar un conflicto entre sus intereses y los del Cliente. Los empleados de **LO URUGUAY** deberán identificar y reportar al Oficial de Cumplimiento cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales, los de **LO URUGUAY** y los del Cliente. El personal directivo desempeñará un rol activo en la prevención y detección de eventuales conflictos de interés. En tal sentido, deberán identificar todos los potenciales conflictos de interés. Si los mismos no pueden ser evitados, el personal directivo deberá implementar procedimientos adecuados para resolver estos conflictos. Dichos procedimientos deberán asegurar que los intereses de los Clientes estén protegidos. En especial, el personal directivo deberá evitar la creación de conflictos de interés al estructurar paquetes de remuneraciones o al establecer objetivos de venta que alienten la compraventa repetida de valores fuera de los perfiles de inversión

definidos por el Cliente para generar comisiones adicionales o la venta de productos inadecuados. En caso de producirse diferencias con los Clientes, se actuará con justicia, buscando una solución efectiva y oportuna.

7. Procedimiento de atención de reclamos

LO URUGUAY cuenta con un sistema de atención de reclamos, a través del cual también se podrán canalizar las consultas, reclamos y quejas que ellos presenten. Los reclamos se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud. **LO URUGUAY** dará adecuada difusión a este servicio, tanto en el ámbito de la empresa como en el sitio de Internet, informando a los Clientes respecto de los medios disponibles, el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Siempre responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el Banco Central del Uruguay. El servicio contará con un responsable, con adecuada calificación, que integrará la nómina de personal superior de la empresa.

LO URUGUAY ofrece canales de atención que incluyen al menos: la atención personal en nuestra oficina, atención telefónica, a través del correo electrónico u otro medio idóneo. En nuestra oficina se encuentran formularios impresos a disposición de los clientes para efectuar reclamos con el procedimiento impreso en el mismo.

LO URUGUAY atenderá los reclamos de los clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso. En caso de no poder dar respuesta a la consulta o reclamo en forma inmediata se brindará a los clientes los mecanismos necesarios para la presentación de un reclamo formal.

Los reclamos que no sean resueltos en forma inmediata serán registrados a fin de facilitar su seguimiento. Luego de presentado el reclamo formal, se le entregará al cliente la confirmación de su recepción, incluyendo fecha, hora y número para su identificación. En dichos casos se informará al cliente el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince días corridos desde la fecha de presentado el reclamo. En caso de que el plazo deba ser prorrogado se informará el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta. El cliente será informado por escrito del resultado de su reclamo, ya sea por correo electrónico o por nota, según el cliente indique en el formulario respectivo. Se informará al cliente que, en caso de inconformidad con la respuesta brindada, podrá presentar el reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros el Banco Central del Uruguay.

8. Canales de Reporte

Las disposiciones contenidas en el presente Código son de carácter obligatorio para todo el personal de **LO URUGUAY**. Los empleados deberán comunicar al Oficial de Cumplimiento, sin temor a repercusiones negativas, cualquier situación que ocurra en **LO URUGUAY** y que pueda ser considerada contraria con las disposiciones del presente Código. Sin perjuicio del canal de reporte definido, los empleados tienen el derecho de contactar al Personal Directivo. Por su parte, el Oficial de Cumplimiento deberá comunicar al Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado.

En caso de sospechar maniobras de manipulación de mercado, o uso indebido de información privilegiada, los empleados deberán comunicarlo al Oficial de Cumplimiento inmediatamente de generada la sospecha, quien debe resolver inmediatamente si las sospechas son fundadas, debiendo reportarlo al Banco Central.

9. Sanciones.

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Código será pasible de la aplicación de sanciones, de acuerdo con el régimen sancionatorio establecido por **LO URUGUAY**, sin perjuicio de aquellas de carácter civil o penal que puedan corresponder de conformidad con las leyes de la República Oriental del Uruguay y/u otras regulaciones aplicables.

10. Difusión

El presente Código de Ética Buenas Prácticas y Atención de Reclamos estará disponible en las oficinas de **LO URUGUAY** para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado. Sin perjuicio de ello, el referido documento se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en el local de **LO URUGUAY**, y en el sitio web.

La comunicación del Banco Central registrando a LO URUGUAY como Asesor de Inversiones estará a la vista en nuestra oficina y en el sitio web.

11. Vigencia

El presente Código entra en vigencia a partir del momento en el cual **LO URUGUAY** sea autorizado por el Banco Central del Uruguay como Asesor de Inversiones.

12. Comunicaciones

Ante cualquier información adicional que pueda requerir, **LO URUGUAY** se pone a disposición para hacer llegar comentarios y/o consultas:

- Vía E-mail a: s.garischauricht@lombardodier.com

